

La télémédecine, des usages qui intéressent de plus en plus les assureurs

La réalisation d'actes médicaux à distance s'insère – doucement – dans la vie des Français. L'essor des technologies digitales porté par des entreprises innovantes permet d'intégrer de nouveaux services aux parcours de soins et d'assistance classiques. Si 17,7% des français déclarent ne pas avoir une connaissance précise du sujet, ils sont 81% à se dire prêts à utiliser la téléconsultation d'ici 25 ans. La législation française évolue en ce sens, puisque l'assurance maladie rembourse désormais certains actes de télémédecine au même titre que la médecine classique. Entre le 15 septembre 2018 et la mi-mars 2019, les actes de télémédecine ont bondi de 250%, pour atteindre 7939 téléconsultations.

Aujourd'hui, environ 30 millions de Français sont déjà couverts dans leurs contrats d'assurance pour des actes de téléconsultation. Néanmoins, la France n'en est encore qu'à un stade précoce comparé à d'autres pays comme le Japon, qui mise sur ce type d'innovation pour répondre aux défis que pose le vieillissement de sa population. De même, les pays scandinaves présentent des taux d'adoption de l'e-santé déjà élevés. Les assureurs ont un rôle à jouer dans la démocratisation de ces nouvelles pratiques et des services qui y sont liés. Les nouveaux usages qui en découlent leur offrent en effet des opportunités de développement.

Quels sont les usages de la télémédecine en France, quels bouleversements et quels enjeux induisent-ils pour les acteurs de l'assurance ?

Un remboursement très encadré

Selon le Ministère de la Santé et des Solidarités, la télémédecine regroupe les actes de médecine réalisés à distance grâce aux technologies de l'information et de la communication.

Elle ne vient pas remplacer la médecine traditionnelle mais plutôt s'insérer dans le parcours de soins du patient, en complément de la médecine « physique », afin de répondre à des situations particulières.

5 actes de télémédecine sont aujourd'hui identifiés :

- **La téléconsultation** : Permet à un professionnel médical de pratiquer une consultation à distance
- **La télé-expertise** : Permet à un professionnel médical de solliciter l'expertise d'un confrère afin d'établir un diagnostic précis
- **La télésurveillance** : Permet d'interpréter à distance des données médicales recueillies sur le patient dans son lieu de vie
- **La téléassistance** : Permet à un professionnel médical d'assister à distance un confrère lors de la réalisation d'un acte

- **La régulation** : Permet aux centres 15 d'établir un 1^{er} diagnostic à distance afin d'orienter le patient vers la prise en charge la mieux adaptée

Depuis le 15 septembre 2018, la télémédecine est prise en charge par l'assurance maladie. Pour l'heure, celle-ci concerne uniquement deux actes : la téléconsultation et, depuis le 10 février 2019, la télé-expertise, mais le gouvernement étudie la possibilité de l'étendre prochainement à la télésurveillance des personnes.

La prise en charge de la téléconsultation s'applique à tous les patients munis d'une carte vitale. En ce qui concerne la télé-expertise, celle-ci est réservée à certains patients dont l'accès aux soins doit être facilité en raison de leur état ou de leur situation géographique (patients en ALD, atteints de maladies rares, résidents en zones « sous-denses » ou en Ehpad, et détenus). L'ouverture de la prise en charge de la télé-expertise à d'autres catégories de patients est quant à elle prévue pour la fin 2020.

Tout comme une consultation classique, la téléconsultation est remboursée à 70% par l'Assurance Maladie et 30% par la complémentaire. Les actes de télé-expertise sont, eux, rémunérés par l'Assurance Maladie.

Une volonté d'améliorer les parcours de soins

La croissance des dépenses de santé ainsi que l'accès de plus en plus difficile à des spécialistes dans certaines régions constituent des facteurs de développement qui favorisent l'intérêt des patients et des professionnels de soin pour l'e-santé.

L'éclosion de ce nouveau marché vient donc redynamiser la concurrence autour de l'assurance santé.

Gain de temps, facilitation de l'accès aux soins pour les patients isolés, simplification des consultations pour les besoins du quotidien (renouvellement d'une ordonnance, conseil médical, suivi de routine post-opératoire), désengorgement des urgences et salles d'attente... sont autant de situations qui ont motivé le gouvernement à promouvoir cette pratique. Celui-ci prévoit d'ailleurs 500 000 actes à distance en 2019 et jusqu'à 1,4 million à l'horizon 2021.

Dans ce **contexte très favorable**, les plateformes de téléconsultation ou de consultation à distance se multiplient à grande vitesse (Qare, Doctolib, Hello Consult, MédecinDirect, Livi, Hello Care sont des exemples parmi tant d'autres). Chacune d'elles propose son propre fonctionnement et ses propres services.

La plateforme **Livi** (partenaire de la mutuelle Alan) par exemple, propose une consultation médicale sur smartphone ou tablette en quelques minutes, en plaçant le patient au cœur de son dispositif. Celui-ci doit renseigner, en amont, la motivation de sa demande de téléconsultation et présélectionner la catégorie de symptômes qui concerne son besoin. En face, plusieurs centaines de médecins ont accès à l'application mobile et consacrent du temps pour répondre.

La plateforme **Hellocare**, qui vient de lever 2 millions d'euros pour renforcer son cabinet médical virtuel, fonctionne quant à elle comme un rendez-vous médical classique avec une prise de rendez-vous, une consultation, un compte-rendu d'examen et même la possibilité de transmettre des ordonnances directement au pharmacien.

Le géant de la prise de rendez-vous à distance **Doctolib** a également annoncé étoffer son offre de service en se lançant dans la consultation à distance cette année. Pour appuyer sa croissance sur ce métier, la jeune pousse a levé 150 millions d'euros.

En plus des plateformes de téléconsultation, des **cabines de téléconsultation** émergent également. Celles-ci intègrent des instruments de mesures médicales et de visioconférence. C'est le cas par exemple de l'innovante Consult Station (initiée par H4D) qui propose aux patients des rendez-vous médicaux à distance avec un médecin ainsi que des bilans de santé qu'ils réalisent en toute autonomie. A terme, l'enjeu est d'installer ces cabines de téléconsultation dans différents environnements comme

les entreprises, les collectivités ou encore les déserts médicaux.

Ces nouveaux usages développés et portés par des insuretechs attisent de plus en plus la curiosité de nombreux assureurs qui y voient un moyen de créer de la valeur pour leurs clients.

Des opportunités pour les assureurs

La télémédecine prend une place croissante dans la stratégie de différenciation des assureurs. Ils investissent fortement dans ce domaine qui présente à leurs yeux un fort potentiel en termes de valeur ajoutée et d'optimisation du parcours de soin. Dans le même temps, elle laisse entrevoir la possibilité de réaliser des économies substantielles. Selon France Stratégie, les économies potentielles pour les patients, et donc pour les assureurs, pourraient atteindre 35 M€. Pour les industriels du Leem/LaJPF et le cabinet Iqvia, le coût de la prise en charge de patients atteints de maladies chroniques pourrait diminuer de 6 à 22%.

Les actions entreprises par les assureurs sont de trois ordres:

- **Développement de partenariats** avec des startups spécialisées : MédecinDirect (propriété de Teladoc Health), start-up offrant une plateforme de consultation médicale à distance, est partenaire d'une trentaine de mutuelles, courtiers, groupes d'assurance, dont notamment Groupama et ACM. Le groupe VYV a fait l'acquisition de MesDocteurs.com en 2017. CNP Assurances est actionnaire de H4D, à l'origine du développement d'une cabine de téléconsultation (cf. ci-dessus), en collaboration avec Aon France. Axa, pionnier de la commercialisation d'offres de télémédecine en France (offre Tranquileo lancée en 2015, avec un rythme de 20 000 rendez-vous annuels), est à l'origine du lancement de la start-up Qare (11 000 e-consultations en 2018).
- **Positionnement comme fournisseurs de services** de télémédecine pour leurs assurés, avec de fortes opportunités en matière d'innovation. Santéclair, VYV et April Santé Prévoyance ont déjà développé des offres incluant la téléconsultation. Néanmoins, dans l'objectif de capter de nouvelles parts de marché, certains assureurs développent de nouveaux services, comme par exemple la livraison de médicaments. D'autres réfléchissent également à mettre en place des dispositifs de téléconsultation dans leurs agences rurales pour faire revenir leurs assurés qui ont tendance à les désertier. Autre exemple avec Axa qui souhaite passer d'un modèle où il rembourse des soins de santé à un modèle où il est partenaire de ses assurés sur les questions de santé (évaluation des risques santé, conseils autour des modes de vie, actes de télémédecine).

La création de services pour des clients à l'étranger est également envisageable avec un potentiel de développement certain (par exemple, Teladoc est présent dans 130 pays). Proposer de nouvelles solutions pour les clients représente donc une opportunité pour les assureurs de prendre une place prépondérante au centre de l'écosystème de santé du futur.

- **Adaptation des offres santé** actuelles pour intégrer aux garanties existantes les actes de télémédecine : Groupama propose dans son assurance santé individuelle une prise en charge de 6 téléconsultations par an, ce qui sert également son ambition de développer de l'offre de soins dans les territoires. La prochaine étape consistera à ne plus différencier les téléconsultations des consultations classiques, ces dernières étant aujourd'hui remboursées sans limite de nombre.

Entre la baisse du nombre de médecins traitants (-10% entre 2010 et 2016) et un taux d'adoption de l'e-santé encore faible en France, l'enjeu est de taille pour les assureurs qui ont l'opportunité de se différencier par l'innovation sur ce marché. La durée moyenne d'accès à un médecin en France est de 8 jours, 8% des Français vivent dans des zones de sous densité avec un accès limité aux infrastructures de santé, et 50% de la population considère l'accès à un médecin spécialiste comme problématique. En parallèle, 63% des Français estiment que la téléconsultation va améliorer le système de santé.

Avec un marché estimé à 620 M€ en 2025 (soit 5% des consultations physiques), des patients et des professionnels de santé de plus en plus matures à l'idée d'utiliser des services de e-santé, et dans un contexte de recentrage de la relation client au cœur de la stratégie des assureurs, la télémédecine pourrait donc faire figure de cure de jouvence.

L'OFFRE TALAN CONSULTING

Dotée d'une expertise en assurance santé, Talan Consulting réalise depuis plusieurs années un benchmark du marché et de ses évolutions. A travers ses nombreuses expériences, l'équipe dédiée au sein du cabinet peut vous accompagner sur vos différents enjeux :

1. Mise en place / optimisation d'un parcours d'e-santé
2. Adaptation de vos offres à ces nouveaux enjeux, comme de leur mise en marché
3. Sélection d'un partenaire dans le domaine de l'e-santé

CONTACTS

Une équipe mixte qui maîtrise les secteurs de la santé :

Vincent Meslin, Associé
vincent.meslin@talan.com
06 74 97 86 47

Antoine Laforest, Manager
antoine.laforest@talan.com
06 09 37 47 74

Solène Evain, Consultante Senior
solene.evain@talan.com
06 74 15 03 46

Ali Naboultane, Consultant Junior
ali.naboultane@talan.com
07 69 09 58 08